



Согласовано:

 Привалович Е.В.

«31» августа 2016 г.

Программа лояльности Клуб друзей Деметра Арт Отель Demetra Art Hotel Friend's Club

Правила программы.

Клуб Друзей Деметра Арт Отель (Demetra Art Hotel Friend's Club), (далее – Клуб) программа лояльности (далее – Программа) специально разработанная для гостей Деметра Арт Отель (далее – Отель), позволяющая получать скидки и дополнительные привилегии. Участникам программы предоставляются карты Клуба.

1. Правила Клуба.

1.1. Участником Программы (далее – Участник) может стать любое физическое лицо старше 18 лет, имеющее действующий почтовый адрес и адрес электронной почты, планирующее воспользоваться услугами Отеля, пользующееся, либо уже воспользовавшееся ими (далее – Гость).

1.2. Присоединиться к Клубу Гостю можно следующим способом:

- заполнить анкету Участника на стойке службы приема и размещения Отеля;

1.2.1. Условия получения карты:

Для получения карты Гостю необходимо заполнить анкету (приложение 1), указать актуальные данные, поставить дату и подпись .

- при заполнении анкеты в Отеле, Карта «Друг Деметра Арт Отель» с уникальным ID номером выдается Участнику сразу;
- при заполнении анкеты он-лайн или по средствам электронной почты, Карта может быть передана Участнику в Отеле в следующий заезд. До получения карты Клуба Гостю необходимо будет проверить данные предоставленные им по средствам электронной связи и поставить подпись.
- подписывая анкету Клуба, Гость принимает условия Программы.

1.2.2. Все предусмотренные скидки и привилегии начинают действовать со второго заезда Участника в Отель

2. Статусы и привилегии Программы.

2.1. В Программе участвуют два типа карт:

- новые Участники являются держателями карты - «Друг Деметра Арт Отель» - Demetra Art Hotel Friend (далее – Карта Друга);
 - постоянным Гостям Отеля выдается именная карта - «Лучший друг Деметра Арт Отель» Demetra Art Hotel Best Friend (далее – Карта лучшего друга);
- 2.2. Количество привилегий увеличивается с количеством заездов и/или потраченных средств.
- 2.3. При переходе на новый уровень лояльности Участник получает новую карту.
- 2.4. **Скидки и привилегии.**
- 2.4.1. Обладателям Карты Друга предоставляются следующие привилегии и условия:
- 10% скидка на проживание от тарифа «Лучшая цена дня» (BAR);
 - 10% скидка в ресторане «Нож справа вилка слева», в лобби-баре и при заказе по меню доставки в номер;
 - завтрак «Матрешка» в подарок, специальная цена на завтрак «Шведский стол»;
 - скидки в ресторанах (карта баров);
 - бесплатный ранний заезд/поздний выезд (при наличии возможности);
 - приглашение на «Деметра_квартирник».
- 2.4.2. Обладателям карты Лучшего друга предоставляются следующие привилегии и условия:
- бутылка вина 'специальной серии Demetra Art Hotel Best Friends' Club при переходе на уровень;
 - индивидуальная скидка на проживание в отеле;
 - 10% скидка в ресторане «Нож справа вилка слева», в лобби-баре и при заказе по меню доставки в номер;
 - завтрак «Матрешка» в подарок, специальная цена на завтрак «Шведский стол»;
 - скидки в ресторанах (карта баров);
 - приветственный комплимент на заезде;
 - бесплатное повышение категории номера (при наличии возможности);
 - бесплатный ранний заезд/поздний выезд (при наличии возможности);
 - приглашение на «Деметра_квартирник» (гарантированное участие – по предварительной брони по телефону + 7 812 640 04 08 или по электронной почте friend@demetra-art-hotel.com)

- гибкая система аннуляции (в зависимости от сезона, по согласованию с отделом бронирования);
- скидки и специальные условия при организации мероприятий в ресторане;
- ежедневное пополнение комплементарной воды;
- предоставление расширенного косметического и гигиеничного набора для номера;
- повышение категории места на шоу в Ленинград-центр (только в случае заказа билетов через Деметра Арт Отель и при наличии возможности).

3. Условия предоставления скидок и привилегий.

- 3.1. Скидки на проживание предоставляются только в случае прямого бронирования в Отеле, по телефону +7 812 640 04 08, а так же следующим электронным адресам: friend@demetra-art-hotel.com или reservation@demetra-art-hotel.com.
- 3.2. Бронирование должно быть сделано без участия посредников – туристических агентств, компаний, туристических операторов, интернет-порталов, систем ONLINE-бронирования через сайты третьих лиц.
- 3.3. Скидки по карте лояльности не распространяются на групповые бронирования.
- 3.4. При бронировании по телефону или электронной почте Гостю необходимо сообщить о наличии карты лояльности, указать ее статус и ID номером.
- 3.5. Для идентификации карты и получения всех привилегий и бонусов, предусмотренных программой лояльности, при заселении Участник обязан предъявлять Карту.
- 3.6. Скидка на проживание может быть передана третьим лицам, при условии, что бронирование было сделано держателем Карты. Для третьего лица действует только скидка на первое проживание. Скидку и привилегии Гость может получить со второго проживания, после заполнения анкеты для получения собственной Карты Друга.
- 3.7. Карта Лучшего Друга является именной и не подлежит передаче третьим лицам.
- 3.8. В случае если Участник хочет передать именную карту Лучшего Друга третьим лицам, вопрос о предоставлении скидки решает руководство Отеля.
- 3.9. Скидки и бонусы по данной программе не суммируются с другими специальными предложениями Отеля.

4. Ответственность и обязанности сторон.

- 4.1. Регистрация в программе и предоставление данных является согласием Гостя с правилами действующей Программы, гарантирует соблюдение их Участником и предоставляет право Отелю использовать данные Участника для направления

информационных материалов Отеля и использования в проводимых Отелем акциях.

- 4.2. Деметра Арт Отель управляет, отслеживает и ведет учет пребывания участника программы в Отеле, следит за изменениями его статуса и обеспечивает своевременное информирование Гостя о текущих изменениях.
- 4.3. В случае предоставления Участником недостоверной информации по своим личным данным, Отель не несет ответственности перед Участником за исполнение всех положений программы.
- 4.4. Участник несет ответственность за правильность предоставления личных данных, необходимых для обеспечения индивидуальной учетной политики и условий Программы. Участник соглашается своевременно предоставлять информацию об изменении этих данных.
- 4.5. Отель обеспечивает защиту конфиденциальной информации, которую предоставляют Участники программы.
- 4.6. Отель обязуется обрабатывать персональные данные Участника, полученные Отелем в связи с заключением договора об оказании гостиничных услуг, исключительно в целях исполнения договорных обязательств в объеме, необходимом для обеспечения качественного обслуживания в рамках Программы, и не использовать их без согласия Участника Программы в иных целях, в том числе не распространять, а также не предоставлять третьим лицам без согласия Участника. Подписывая анкету Клуба, Гость соглашается на обработку Отелем своих персональных данных (фамилия, имя, отчество, дата рождения, номер телефона, адрес электронной почты, почтовый адрес), включая любые не запрещенные действующим законодательством действия (операция) или совокупность действий (операций), совершаемые с использованием средств автоматизации или без использования таких средств на весь срок участия в Программе.
- 4.7. Деметра Арт Отель оставляет за собой право в одностороннем порядке изменить правила Программы или приостановить Программу, предварительно уведомив участником любым удобным способом.

5. Утеря карты.

- 5.1. В случае утери карты, Участник обязан сообщить об утрате в Отель по телефону +7 812 640 04 08, направив письмо по электронной почте на адрес: friend@demetra-art-hotel.com или на электронный адрес отдела бронирования reservation@demetra-art-hotel.com (в письме необходимо сообщить свои анкетные данные и, если это возможно, номер карты).

- 5.2. Менеджер по работе с гостями Отеля обязан связаться с Участником в течение 3 дней для уточнения деталей по восстановлению карты.
- 5.3. Новая карта высылается Участнику в течение 1 месяца, с момента извещения Отеля об утрате.

6. Решение спорных вопросов.

- 6.1. В случае возникновения спорных моментов, Отель рекомендует Участникам сохранять все документы, касающиеся пребывания Участника программы в Отеле.
- 6.2. В случае если спор между Отелем и Участником не может быть разрешен в ходе переговоров, он разрешается в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации в судебном органе по месту нахождения Отеля.



Приложение 1. Анкета для вступления в Клуб

Demetra Art Hotel®

Добро пожаловать в The Demetra Art Hotel Friends' Club!
Расскажите нам о себе для того, чтобы мы смогли
предложить вам лучшие условия при бронировании
и порадовать вас подарками.

Welcome to The Demetra Art Hotel Friends' Club!
Please tell us more about yourself so we could offer you
better booking conditions and to treat you with
a compliment during your stay.

Имя / First Name _____

Фамилия / Last Name _____

Дата рождения / Date of birth _____

Страна / Country _____

Город / City _____

Адрес / Address _____

Телефон / Phone number _____

E-mail _____

Я согласен получить рассылку или письма со специальными
предложениями для членов клуба.
I would like to receive club's newsletter or special offers.

Подписывая анкету клуба, я принимаю условия программы клуба.
I have read and agree to the club's terms and conditions.

Дата / Date _____

Подпись / Signature _____

Номер вашей карты / Your card number
Заполняется сотрудником отеля.
To be completed by a hotel employee.

* Клуб друзей Деметра Арт Отель

THE DEMETRA
ART HOTEL
FRIENDS' CLUB